

24h

Mitarbeitendenmagazin von Schutz & Rettung



JUBILÄUMSANLASS

125 Jahre Sanität Zürich – ein Grund,
mit der Bevölkerung zu feiern

AMBULANCE PAD

Seit Mitte März protokollieren
Rettungssanitäterinnen und Rettungs-
sanitäter ihre Einsätze elektronisch

IM MITTELPUNKT

SRZ schreibt die Beziehungen
zu ihren Kunden gross



ARCHITEKTURWETTBEWERB WACHE SÜD. Das Projekt «Fuchs» hat die Jury überzeugt. Es erfüllt die betrieblichen Anforderungen von SRZ und fügt dabei die neuen Gebäude optimal an die bestehende, denkmalgeschützte Brandwache an.



E-PRIX ZÜRICH. Wenn Rennwagen – egal, ob mit Treibstoff oder batteriebetrieben – mit 220 Sachen durch die Zürcher Innenstadt flitzen, ist Sicherheit ein grosses Thema. 192 SRZ-Mitarbeitende standen am Rennsonntag, 10. Juni, im Einsatz und stellten die Notfallversorgung sicher.



PORTRÄT. Natascha Walther, Poly-Disponentin in der Einsatzleitzentrale von SRZ, füllt ihre Energietanks in der freien Natur auf – beim Reiten oder Tauchen und manchmal auch in ihrer Küche, in der sie wahre Kunstwerke kreiert.

EDITORIAL/AGENDA

3 Die wichtigsten Events

IN KÜRZE

4–5 Vermischte SRZ-Meldungen

IM EINSATZ

6–8 Das Ambulance Pad – viel mehr als ein Papierersatz

9 Vielen Dank!

10–11 E-Prix: Zürich unter Strom

RUND UM SRZ

12–13 125 Jahre-Jubiläum – gelungener Festakt

14–15 Erweiterung Wache Süd

16 Milizfeuerwehr und Zivilschutz unter einem Dach

17 Integriertes Lagebild

18–19 Kundenbeziehungsmanagement bei SRZ

PORTRÄT

20–22 Natascha Walther – immer auf Trab

ARBEITEN BEI SRZ

23 Personelles: Neueintritte, Pensionierungen, Jubiläen und Gradierungen

24–25 Sexuelle oder sexistische Belästigung

BILDER UND GESCHICHTEN

26 Impressionen

27 Toby erzählt: Hart im Nehmen

Titelbild: Festakt zum Jubiläumsanlass 125 Jahre Sanität im Zürcher Hauptbahnhof

Fotograf: Johannes Dietschi

KONSTANT NEU

«Die einzige Konstante ist die Veränderung» – in diesem Sinne habe ich mich entschieden, innerhalb von SRZ eine neue Herausforderung anzunehmen und von der Feuerwehr ins Team Kommunikation & Marketing zu wechseln. Ich freue mich sehr, Ihnen in meiner ersten Ausgabe des «24h» aufzuzeigen, wie SRZ erfolgreich Veränderungen innerhalb der Organisation meistert und sich der verändernden Umwelt anpasst.

Am eindrücklichsten zeigte sich dies an der hohen Zustimmung der Bevölkerung zum Um- und Neubau des Ausbildungszentrums Rohwiesen (AZR). Die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) erhält somit eine noch attraktivere Ausbildungsinfrastruktur und wird auch in Zukunft hohe Massstäbe als Ausbildungszentrum für Blaulichtorganisationen setzen.

In der warmen Jahreszeit lockt die Stadt Zürich jeweils viele Besuchende an, wodurch SRZ zahlreiche Grossanlässe zu bewältigen hat. Bei strahlendem Sonnenschein und schönster Kulisse fand der E-Prix Zürich statt. Rund 100 SRZ-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter leisteten ihren Beitrag zur sicheren und erfolgreichen Durchführung dieses Anlasses. Tage davor wurde der Jubiläumsanlass 125 Jahre Sanität Zürich prominent in der Eingangshalle des Hauptbahnhofs durchgeführt. Das vielfältige Programm und die vielen Ausstellungsobjekte vermochten die Besuchenden und Passanten in ihren Bann zu ziehen. Einen grossen Ansturm erlebte ebenfalls die Wache Süd: Am Tag der offenen Tore erkundeten mehrere Tausend Feuerwehrbegeisterte das Gelände, begutachteten die Fahrzeuge oder liessen sich am Grill verpflegen.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre dieser farbigen und vielseitigen Herbstausgabe.



Estelle Oppenheim
Chefredaktorin «24h»

✉ Feedback: kommunikation.srz@zuerich.ch

NÄCHSTE AUSGABE: THEMENMAGAZIN



Feuerwehr und Rettungsdienst müssen im Notfall innert zehn Minuten ab Alarmierung ihren Einsatzort erreichen können. Bereits heute kann Schutz & Rettung diese Vorgaben nicht in allen Stadtgebieten erfüllen. Und die Bevölkerung wächst weiter. Um auch in Zukunft bei allen Notfällen in der Stadt Zürich zuverlässig helfen zu können, muss sich SRZ verändern. Es braucht einen Wechsel vom heutigen zentralen Wachensystem hin zu dezentralen Wachen in den Quartieren. Denn im Notfall zählt jede Minute. Für die Wache Nord mit Zentraler Einsatzlogistik (ZEL) und die Erweiterung der Wache Süd (siehe S. 14–15) sind bereits Architekturwettbewerbe entschieden worden, die vorgesehenen Wachen im Westen und im Osten der Stadt sind noch in frühen Realisierungsphasen. Die Umstellung auf ein dezentrales Wachensystem wird SRZ in den nächsten zehn Jahren stark verändern. Sie hat Einfluss auf die Ausrückordnung und Prozesse, die Organisation und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei SRZ. Gründe genug, der Standortstrategie ein Themenheft «24h» zu widmen, das Anfang Dezember erscheinen wird.

www.stadt-zuerich.ch/srz-standortstrategie

AGENDA 2018

28.09.	Abschlussfeier HFRB
25.10.	10. Round-Table für Notärztinnen und Notärzte von SRZ
8.11.	Zukunftstag
30.11.	Kadertag Front
30.11./1.12.	Symposium Retten und Lernen in Nottwil
10.12.	Kaderanlass
31.12.	Silvesterzauber

CARLOS VERGARA – MILIZFEUERWEHRMANN DES JAHRES

Sichtlich bewegt nahm Carlos Vergara an der Ehrungsfeier von Schutz & Rettung Mitte Juni von Patrick Sauzet, Abteilungsleiter Milizfeuerwehr & Zivilschutz, den Wanderpokal und ein Geschenk entgegen. Er hat bis heute 600 Übungen absolviert und sich als Atemschutzträger, Fahrer sowie im Forst- und Bienenbereich zum Spezialisten ausbilden lassen, was ihm die Auszeichnung zum Milizfeuerwehrmann des Jahres eingebracht hat. Neben seinem Einsatz bei der Milizfeuerwehr und seiner Verpflichtung als Arbeitnehmer ist er Präsident und Gründungsmitglied von bomberos.ch, einem Verein, der in Chile das vorwiegend aus der Schweiz ausgemusterte Sanitäts- und Feuerwehrmaterial wieder zum Einsatz bringt. ■



Von links: Daniel Gasser, Kommandant der MF Kp Zürich Nord, Carlos Vergara, Kp Zürich Nord, SRZ-Direktor Hanspeter Fehr

TAG DER OFFENEN TORE

Anlässlich des 125 Jahre-Jubiläums der Grossstadt Zürich öffnete die Berufsfeuerwehr Anfang Juni Türen und Tore für die Bevölkerung. Trotz des regnerischen Wetters nutzten zwischen 11 und 20 Uhr mehrere Tausend Interessierte die Gelegenheit für einen exklusiven Blick hinter die Kulissen. Sei es beim Rundgang durch die Wache Süd oder während der Besichtigung der grossen Einsatzfahrzeuge: An diesem Tag war für die Unterhaltung von Gross und Klein gesorgt. Insbesondere für die Kinder war es ein einmaliges Erlebnis, als sie die Einsatzkräfte live beim Ausrücken erleben durften oder sich mit Eimerspritzen selber als Feuerwehrmann oder -frau versuchen konnten. Bei einer feinen Feuerwehr-Wurst in der Festbeiz konnten die Besucherinnen und Besucher ihren Hunger stillen und das Erlebte noch etwas nachwirken lassen. Ein rundum gelungener Anlass, der nur dank der reibungslosen Zusammenarbeit zwischen Berufs- und Milizfeuerwehr, Logistik sowie den unterstützenden Stabsbereichen von SRZ möglich war. ■



UNTERWEGS: SICHERHEITSVORSTEHERIN KARIN RYKART



Am 30. Mai hat Stadtrat Richard Wolff, Sicherheitsvorsteher (VSI) von 2013 bis 2018, seiner Nachfolgerin Karin Rykart das Klanghorn des Departements und den Schlüssel zum Büro überreicht.

Am 1. Juni nahm Karin Rykart ihre Arbeit im Amtshaus I auf. Seither hatten bereits viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von SRZ die Möglichkeit, der neuen Chefin einen Einblick in ihre vielseitige und verantwortungsvolle Arbeit zu gewähren.

Karin Rykart besuchte die Festlichkeiten im Hauptbahnhof Zürich zum 125 Jahre-Jubiläum der Sanität, begleitete die Einsatzkräfte am E-Prix und an der Street Parade, eröffnete die Ehrungsfeier am 19. Juni und machte Mitte Juli eine Tour durch SRZ. Auf ihrem Programm standen die Wache Zentrum, die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB), das Logistikzentrum, die Wache Flughafen und die Einsatzleitzentrale (ELZ) von SRZ. Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit unserer neuen Chefin und wünschen ihr als Sicherheitsvorsteherin viel Erfolg und spannende Begegnungen mit der Bevölkerung der Stadt Zürich und den Mitarbeitenden des Sicherheitsdepartements. ■

SPATENSTICH

Am 10. Juni hat die Stadtzürcher Bevölkerung dem Um- und Neubau des Ausbildungszentrums Rohwiesen (AZR) mit 85,5% zugestimmt. Das neue AZR öffnet 2022 seine Tore. Dort werden künftig Feuerwehr, Rettungsdienst, Zivilschutz und Polizei aus- und weitergebildet.

Für die Höhere Fachschule für Rettungsberufe (HFRB), die bisher im AZR untergebracht war, hiess es im Juli, alles einzupacken und ins nahe gelegene Provisorium an der Hagenholzstrasse 110 in 8050 Zürich umzuziehen. Dort nahm die HFRB im August ihren Betrieb wieder auf.

Der Spatenstich zum Ausbildungszentrum Rohwiesen fand am Montag, dem 17. September, statt und wurde von den beiden Stadträten André Odermatt und Karin Rykart begleitet. Ebenfalls vor Ort waren SRZ-Direktor Hanspeter Fehr, Polizeikommandant Daniel Blumer sowie Paul Remund, Stadtpräsident von Opfikon. ■

REKORDVERDÄCHTIG



Für viele TV-Zuschauerinnen und TV-Zuschauer gehört der authentische Einblick in den Alltag der Kantonspolizei Zürich sowie des Rettungsdienstes und der Berufsfeuerwehr von Schutz & Rettung bereits seit Jahren zum unverzichtbaren Bestandteil des Fernsehprogramms. Die Erstaussstrahlung der aktuellen 4. Staffel von «Notruf – Retter im Einsatz» ist bereits über ein halbes Jahr her. Und jetzt zeigt sich: Es ist die bislang erfolgreichste Staffel. Gemäss «3 Plus» erreichten die vier Folgen der 4. Staffel einen Marktanteil von bis über 17% bei den 15- bis 39-Jährigen. Ein neuer Rekord! Das ungebrochene Interesse an der Arbeit unserer Einsatzkräfte freut uns sehr – herzlichen Dank dafür.

NOTRUF AUS KANADA



Eine Frau aus Kanada ruft täglich ihre Schwester an, die in Nürensdorf ZH lebt und Diabetikerin ist. An einem Tag redet diese sehr verwirrt. Die Schwester in Kanada

vermutet, dass der Blutzucker entgleist ist, doch ihre Versuche, die Schwester zum Wählen des Notrufs zu bewegen, scheitern. Die Schwester in Kanada ist verzweifelt, bleibt aber am Telefon und bittet gleichzeitig ihre Tochter, sich um die Alarmierung zu kümmern. Diese findet im Internet die Telefonnummer des Universitätsspitals Zürich (USZ). Das USZ verbindet ihren Anruf weiter an die Einsatzleitzentrale (ELZ). Keiner kennt die genaue Adresse der Patientin, nur Name, Telefonnummer und Wohnort sind bekannt. Die ELZ findet die Adresse heraus und schickt einen Rettungswagen vom Flughafen los. Ein Notruf aus Kanada mit Happy End: Der Rettungswagen trifft 14 Minuten nach der Alarmierung bei der Patientin ein und diese konnte behandelt und hospitalisiert werden.

Ambulance Pad

VIEL MEHR ALS EIN PAPIERERSATZ

Rettungsdiensteinsätze werden seit eh und je fein säuberlich von Hand dokumentiert. Irgendwann kam die Schreibmaschine hinzu, mit der die handschriftlichen Notizen abgetippt wurden – später der Computer. Seit Mitte März protokollieren die Rettungsanwärterinnen und Rettungsanwärter ihre Einsätze elektronisch. Das «24h» hat das Team 113 eine Schicht lang begleitet und sich ein Bild davon gemacht.

Ziel 5 SRZ als lernende Organisation



Dienstleistungen
digital abwickeln

Die Schicht beginnt für Max Zoll damit, Team und Fahrzeug anzumelden. «Das funktioniert ganz einfach», erklärt der Rettungsanwärter. «Dazu scannen wir mit dem Ambulance Pad, einem tabletähnlichen Gerät, den Code des Fahrzeuges und wählen die Namen der Rettungsanwärter aus. Wir sind einsatzbereit.» Schon kurze Zeit später geht der erste Pager ab mit dem Stichwort «Bewusstlosigkeit». Via Einsatzleitsystem (ELS) schickt uns die Einsatzleitzentrale (ELZ) weitere Einsatzdaten wie den genauen Einsatzort, die Statuszeiten, Informationen zum Anrufer und die Dringlichkeitskategorie direkt aufs Pad.

ABCDE-Schema

Nach wenigen Minuten sind wir bereits am Einsatzort. Dort treffen wir auf einen schwer atmenden, bewusstlosen Mann. Die Rettungsanwärter untersuchen und behandeln den Patienten nach dem ABCDE-Schema. Später werden sie den Einsatz inklusive Untersuchung und Massnahmen nach demselben Schema direkt auf dem Ambulance Pad protokollieren. Zurück zu unserem Patienten: Bei der Untersuchung von Atemwegen (Airway) und Atmung (Breathing) stellt Max verlegte Atemwege und eine tiefe Sauerstoffsättigung fest. Die Zunge blockiert die Atemwege. Er legt einen Tubus in die Nase des Patienten und gibt ihm Sauerstoff. Die Sauerstoffsättigung normalisiert sich rasch, wie die weiteren Messungen zeigen. Als Nächstes überprüfen die Rettungsanwärter den Kreislauf (Circulation) des Patienten: Puls und Blutdruck sind hoch. Zudem fühlt sich die Haut des Patienten heiss an und er schwitzt stark. Das Fieberthermometer steigt auf 40 Grad an. Zur Stabilisierung des Kreislaufs geben sie dem Patienten deshalb ein fiebersenkendes Schmerzmittel und eine Infusionslösung. Anschliessend überprüft Max noch den neurologischen Zustand (Disability) des über 70-Jährigen. Da der Patient bewusstlos ist, schaut sich Max die

Pupillen an und misst den Blutzucker. Ihm ist klar: «Der Patient muss im Spital weiterbehandelt werden.» Die beiden Rettungsanwärter bereiten ihn deshalb auf den Transport vor und fahren mit Sondersignal ins Universitätsspital (USZ).

Strukturiert dokumentieren

Der Patient liegt gesichert auf der Fahrtrage und ist medizinisch versorgt. Deshalb beginnt Max bereits während der Fahrt mit dem Ausfüllen des Protokolls. Dazu liest er mit dem Ambulance Pad die Krankenkassenkarte des Patienten ein, die er von der Ehefrau erhalten hat: «Das Pad übernimmt so den Namen und das Geburtsdatum des Patienten», erklärt Max. Anschliessend fasst er die Untersuchungen im Erstbefund zusammen. Dazu klickt er sich durch die nach ABCDE strukturierten Auswahlmöglichkeiten, die das Pad bietet. Auch die verschiedenen Werte der Blutdruck- und Sauerstoffmessungen kann Max bereits während des Transports erfassen. «Die verschiedenen Werte und den Zeitpunkt der Messungen müssen wir zum Glück nicht mehr von Hand notieren und dann einzeln ins Protokoll eintragen. Das läuft jetzt alles automatisch.» Max verbindet dazu das Ambulance Pad via Bluetooth mit dem EKG-Gerät. Innert weniger Sekunden sind alle Daten geladen und man sieht eindrücklich anhand der abgebildeten Kurve, wie sich die Sauerstoffsättigung des Patienten normalisierte.

Einfacher Abschluss

In der Zwischenzeit sind wir am Notfalleingang des USZ angekommen. Die Patientenübergabe findet im Schockraum statt. Mit dem Pad hat Max eine Gedankenstütze für die vielen Informationen, die die Ärzte und Pflegefachpersonen jetzt benötigen. Zurück im Rettungswagen wartet der letzte Teil des Protokolls auf Max: Was ist genau passiert? Was wurde unternommen? – Alles wird genaues-



Von wegen doppelt genäht hält besser: Max Zoll ist begeistert, dass er seit der Einführung des Ambulance Pad die Informationen zu den Einsätzen direkt von unterwegs und damit nur noch einmal erfassen muss.

tens dokumentiert. Unter anderem das Notfallgeschehen und auch der Transport. «Jetzt ist der Einsatz fertig dokumentiert und ich kann das Protokoll noch vor der Rückfahrt abschliessen und an die registrierte E-Mail-Adresse des Schockraums schicken.» Ist keine verschlüsselte Adresse hinterlegt, wird das Einsatzprotokoll im Rettungswagen ausgedruckt und in Papierform übergeben.

Bei Verlegungen wird es für den Rettungssanitäter meistens noch einfacher. Als wir eine gestürzte Dame aus dem Pflegezentrum zum Nähen der Wunde ins Spital bringen, klickt sich Max innert kürzester Zeit durch das Protokoll. Denn die Werte der Frau sind alle unauffällig und sie benötigt zum Glück keine speziellen Massnahmen.

Glück hatte auch ein Motorradfahrer. Er ist nach einem Unfall mit leichten Verletzungen davongekommen und muss nicht ins Spital. Dieser Einsatz wird als Dienstleistung vor Ort dokumentiert. Max setzt hier die Kamera des Ambulance Pad ein, um die Schürfwunden,

den Helm und das Motorrad zu fotografieren. «So kann ich die Verletzungen und das Unfallgeschehen zusätzlich festhalten, sollten sich später Rückfragen ergeben.»

Abtippen adieu!

Vor der Einführung des Ambulance Pad musste jeder Einsatz erst auf Papier dokumentiert und anschliessend in der Wache ins elektronische Rapportierungs- und Verrechnungssystem eingetragen werden. Dass diese doppelte Erfassung und der damit verbundene Arbeitsaufwand nach Einsatz- oder Schichtende entfällt, reduziert nicht nur Übertragungsfehler, sondern es ist vor allem eine grosse Entlastung für die Mitarbeitenden des Rettungsdienstes: «Auch wenn einigen manchmal der intensive Austausch mit den Kollegen im Schreibzimmer fehlt», wie mir ein Teamleiter zwinkernd anvertraut. ■

Text und Bilder: Christina Cassina

INTERVIEW MIT DANIEL HAAS, TEAMLEITER ADMINISTRATION SANITÄT

Weshalb hat SRZ die digitale Einsatzdokumentation eingeführt?

Bisher erfolgte die Einsatzdokumentation auf Papier. Diese Daten mussten dann zu einem späteren Zeitpunkt auf der Wache manuell in ein EDV-System (ENO) eingegeben werden. Bei den steigenden Einsatzzahlen wurde der Dokumentations- und Abrechnungsprozess in den vergangenen Jahren aber immer aufwendiger und aufgrund des Medienbruchs zur unnötigen Fehlerquelle. Wir haben deshalb nach einer einfachen, zeitgemässen Lösung gesucht.

Was verspricht sich SRZ vom Ambulance Pad?

Das Ambulance Pad soll die Mitarbeitenden entlasten und die administrativen Prozesse wie Verrechnung und statistische Auswertungen vereinfachen. Wir erhoffen uns insbesondere auch eine Verbesserung der Datenqualität, beispielsweise für Studien.

Welches sind die wichtigsten Änderungen?

Für die Mitarbeitenden des Rettungsdienstes entfällt die doppelte Protokollierung. Sie können Informationen aus verschiedenen Quellen wie zum Beispiel der Krankenkassenkarte der Patienten und von eingesetzten medizinischen Geräten wie unserem Patientenmonitor oder Beatmungsgerät einlesen und müssen diese nicht mehr abtippen. Zudem übernimmt

das Pad Daten zum Einsatz aus dem Einsatzleitsystem. Eine weitere Änderung sind automatisierte Teilschritte in der Leistungskontrolle wie die Zuordnung der Debitoren oder Leistungspakete.

Was waren die grössten Herausforderungen im Projekt?

Technologisch gesehen erforderte es viel Entwicklungsarbeit, bis die Software unseren Vorstellungen entsprach. SRZ-intern war bzw. ist es eine Herausforderung, die gesamte Prozesskette beginnend bei der Datenerfassung in der Einsatzleitzentrale (ELZ) bis zur Verrechnung digital zu beherrschen. Im optimalen Fall können nun die in der ELZ erhobenen Daten für die Verrechnung verwendet werden. Aus Sicht Projektmanagement war die Verfügbarkeit der im Projekt involvierten Personen ein Thema, da viele der Beteiligten im Schichtdienst arbeiten.

Wie stellt ihr den Datenschutz sicher?

Die Datenschutzstelle der Stadt Zürich hat das Konzept im Vorfeld eingehend geprüft und abgenommen. Protokolle können vom Pad aus nur an registrierte und verschlüsselte E-Mail-Adressen versendet werden. Bei den Verschlüsselungen setzen wir auf die im E-Health verbreitete Technologie HIN-secured. Zudem sind auf dem Pad nur diejenigen Einsätze ersichtlich, die von den Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitätern in der laufenden Schicht geleistet worden sind.

Hilfe in der Not

VIELEN DANK!

Sei es aufgrund eines medizinischen Notfalls oder in einer schwierigen emotionalen Lage – die Rettungskräfte von SRZ helfen und retten Menschen und Tiere rund um die Uhr. In der Regel zeigen sich die Patienten und Angehörigen in diesen Momenten äusserst dankbar. Und manchmal erhalten die Helferinnen und Helfer in den Tagen danach sogar ein persönliches Dankeschön auf dem (elektronischen) Postweg.



Nochmals ganz herzlichen Dank für die supergute und nette Betreuung auf dem Weg ins Spital. Leider bin ich immer noch dort. Jetzt schon der 5. Tag, weil ich immer wieder einige Sauerstoffsättigungsabfälle habe. Ansonsten geht es mir gut. Alles Gute, eine dankbare Patientin

DANK AN SCHUTZ & RETTUNG ZÜRICH

Sehr geehrte Damen und Herren
 Ende Juli erlitt eine liebe Arbeitskollegin von mir einen schweren Herzanfall. Da eine Notfallpraxis in der Nähe gelegen ist, war diese die erste Anlaufstelle. Der Gesundheitszustand meiner Arbeitskollegin verschlechterte sich zunehmend.

Diese sehr besorgniserregende Situation entspannte sich erst, als ein Team von Schutz & Rettung eintraf. Diese Mitarbeiterin und die zwei Mitarbeiter waren perfekt ausgerüstet und betreuten meine Kollegin, bis ein Transport in die Notfallaufnahme vom Triemli möglich war. Der Einsatz war hoch professionell und die Betreuung der Patientin war sehr umsichtig und kompetent. In einer so schwierigen Situation ist die ruhige und gut überlegte Handlungsweise unendlich hilfreich.

Aus diesem Grund möchte ich es nicht unterlassen, Ihnen allen herzlich zu danken für Ihre schwierige und strenge Arbeit. Vielen Dank an das gesamte Team, einerseits an der Front, aber auch im Hintergrund. Ihre Unterstützung hat uns sehr geholfen.

Herzliche Grüsse

Sehr geehrte Damen und Herren
 Ich möchte es nicht versäumen, mich auch meinerseits bei Ihnen für Ihren Einsatz beim medizinischen Notfall vom 28. Juli 2018 ganz herzlich zu bedanken. Dank Ihrem schnellen Handeln konnte Schlimmeres abgewendet werden und unserem Mitarbeiter geht es den Umständen entsprechend bereits wieder besser.
 Es ist beruhigend zu wissen, dass die Rettungskette in Zürich so reibungslos funktioniert, und wir uns in Notfällen auf Ihr beherztes und schnelles Eingreifen verlassen können.

Nochmals herzlichen Dank für Ihren Einsatz und Ihre Unterstützung.

Zürich steht unter Strom

E-PRIX: AUFTRAG ERFÜLLT

Mit bis zu 220 Sachen sausten die Elektroboliden am E-Prix durch Zürich. Zehntausende Schaulustige wollten sich das Rennen im Juni auf keinen Fall entgehen lassen. Um bei Unfällen oder Verletzungen sofort eingreifen zu können, war SRZ hautnah dabei.



SRZ stellte innerhalb, entlang und ausserhalb der Rennstrecke Rettungsmittel bereit. Die Fahrer starteten im Hafen Enge am Mythenquai.

Am 10. Juni sausten elektronisch angetriebene Rennbolide mit Spitzengeschwindigkeiten von bis zu 220 km/h auf einer 2,5 km langen Strecke durch die Zürcher Innenstadt: vom Kreis 2 dem Seebecken beim Hafen Enge entlang und wieder zurück. Bis es so weit war, hatten die Veranstalterin, Swiss E-Prix Operations, wie auch die städtischen Dienst- abteilungen (inklusive SRZ) noch einiges zu tun. SRZ erhielt den Auftrag, gemeinsam mit der Veranstalterin die Sicherheit des Rennbetriebs zu gewährleisten, sprich die Sicherheit der Rennfahrer sowie der bis zu 100000 erwarteten Zuschauerinnen und Zu- schauer.

Akribisch vorbereitet

SRZ hat zwar langjährige Erfahrung im Planen und Begleiten von Grossanlässen, ein Formel-E-Rennen unterscheidet sich aber doch in einigen

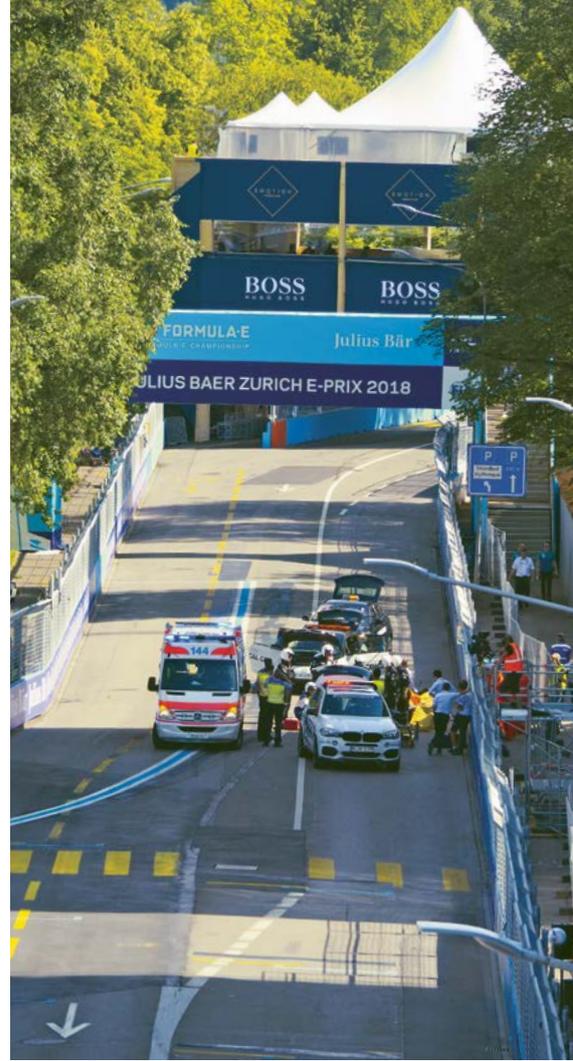
Punkten von einer Street Parade oder dem Züri Fäscht. Bei der Planung wollte das Team Einsatzplanung & Konzeption von SRZ deshalb nichts dem Zufall überlassen. So fand ein Erfahrungsaustausch mit Einsatzkräften statt, die bereits ein E-Prix-Rennen im Ausland begleitet hatten. Wie immer bei Grossanlässen bat das Team Einsatzplanung & Konzeption im Vorfeld alle involvierten SRZ-Bereiche an einen Tisch, um anhand des Veranstaltungskonzepts die Planung zu starten. Ein wertvolles Zusammenspiel aller SRZ-Kräfte, das sich später auch im Einsatz bewähren sollte.

Mit der Planung des Einsatzdispositivs galt es für SRZ, diverse Herausforderungen zu meistern. Die Rennveranstaltung trennte vor allem den östlichen Teil der Stadt von den Rettungseinheiten der Feuerwehr ab. Deshalb verschob SRZ im Vorfeld – analog zu anderen Grossanlässen – einen Löschzug der Feuerwehr an die Unionstrasse im Osten von Zürich. Speziell und für SRZ neu war, dass Gebäude samt Bewohnerinnen und Bewohnern innerhalb der Rennbahn eingeschlossen waren. Feuerwehr und Rettungsdienst konnten sie von aussen nicht erreichen – zumindest nicht ohne Rennabbruch. Entsprechend mussten die Rettungseinheiten von Feuerwehr und Rettungsdienst so positioniert werden, dass im Notfall zeitnah interveniert werden konnte. Auch die Sicherheit der Personen im Rennbetrieb und der Besuchenden der verschiedenen Eventflächen – vor allem rund ums Arboretum bis hin zum Bellevue – musste jederzeit gewährleistet werden. Eine anspruchsvolle Aufgabe, da sowohl innerhalb, entlang und ausserhalb der Rennstrecke Rettungsmittel bereitgestellt werden mussten.

Im Rennzentrum

SRZ nimmt zwar eine führende Rolle im richtigen Umgang mit Elektrofahrzeugen ein, die Handhabung elektrischer Rennautos war aber eine neue Erfahrung. Damit die sogenannten «Race-Löschzüge» von SRZ das Bergungsteam der Veranstalterin im Ernstfall zielgerichtet unterstützen konnten, wurden die Feuerwehrleute speziell geschult.

Auch für den Rettungsdienst war es eine neue Erfahrung, sich auf einem Rennterrain zu bewegen. Im Vorfeld wurde sichergestellt, dass die Rettungswagen innerhalb und entlang der gesamten Rennstrecke über die notwendigen Zufahrten verfügen – im Notfall hätte das Rennen aber abgebrochen werden müssen. Der Safety-Car-Check auf der Rennstrecke war deshalb auch für die Rettungssanitäterinnen und Rettungssanitäter ein Novum.



Rundum gesichert: SRZ-Einsatzkräfte an der Rennstrecke (Bild oben); Sanitätsposten beim Arboretum (Bild unten); Rettungstraining im Vorfeld des Rennens (Bild rechts).

Um sämtliche SRZ-Mittel steuern und im Notfall das Rennen unterbrechen zu können, nahmen der leitende Notarzt SRZ und die Pikettoffiziere von Sanität und Feuerwehr Einsitz in der Rennleitung, in einem Raum voller Bildschirme, ähnlich wie in einem Sportstudio. «Zum Glück», so der Pikettoffizier Feuerwehr, «musste das Rennen, das etwa eine Stunde dauerte, nicht unterbrochen werden. Das kurz vor Rennbeginn prognostizierte Unwetter zog an Zürich vorbei und auch im schwer zugänglichen Innenbereich der Rennstrecke kam es zu keinem Notfall.»

Am Rennsonntag standen 192 SRZ-Mitarbeitende im Einsatz, davon 100 Einsatzkräfte für den E-Prix. Auch wenn der E-Prix eine neue Herausforderung

für SRZ war, verlief der Anlass ohne Probleme, nicht zuletzt wegen der akribischen Vorbereitung und des perfekten Zusammenspiels aller SRZ-Kräfte.

Übrigens: Wenige Tage vor dem Rennen liessen es sich der Gesamteinsatzleiter SRZ, der Fachspezialist Konzeption & Führungsunterstützung sowie der Pikettoffizier Feuerwehr nicht nehmen, die Rennstrecke mit dem Fahrrad abzufahren. Dies, um alle Eventualitäten in Betracht ziehen zu können und um nochmals alle möglichen Szenarien durchzugehen. ■

Text: Ivo Bähni

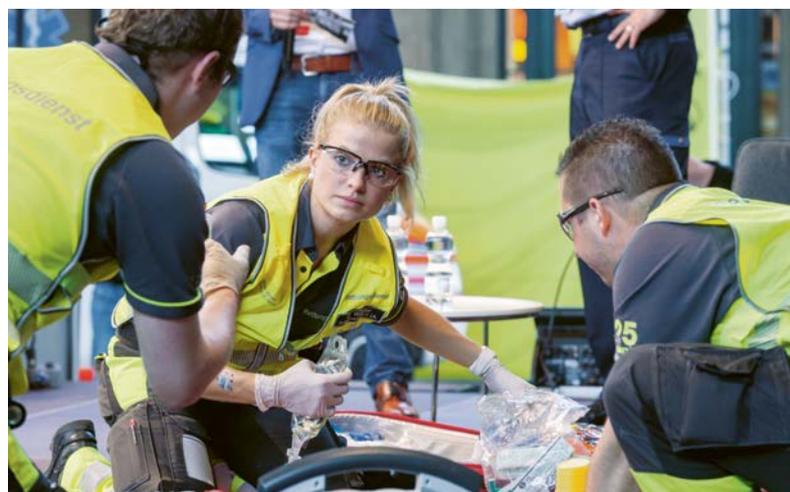
Bilder: Andreas Eggenberger, Ivo Bähni

RUNDSTRECKENRENNEN IN DER SCHWEIZ

Beim 24-Stunden-Rennen von Le Mans 1955 knallte ein Rennwagen nach einer Kollision in die Abschränkung vor der Haupttribüne – 85 Menschen starben. Zwei Jahre nach dem Unglück verbot der Bundesrat öffentliche Rundstreckenrennen. 60 Jahre später, im Dezember 2015, entschied er aber, für Rennen im Rahmen der Formel-E-Meisterschaft eine Ausnahme zu machen, und erteilte die dafür notwendige Ausnahmegewilligung. Im Herbst 2017 gab dann die Zürcher Stadtregierung der Veranstalterin des E-Prix, Swiss E-Prix Operations, grünes Licht – vorausgesetzt, dass der Anlass komplett privat finanziert werde.

GROSSER ANDRANG, EINZIGARTIGE STIMMUNG UND STRAHLENDE KINDERAUGEN

Wer sich am 8. oder 9. Juni in der Halle des Hauptbahnhofs Zürich aufhielt, wird es bestätigen: Der Jubiläumsanlass 125 Jahre Sanität Zürich war grossartig! Tausende Besucherinnen und Besucher bestaunten das topmoderne Einsatz-equipment und die faszinierenden Oldtimer oder verfolgten die spannenden Einsatzdemonstrationen auf der Bühne. Das Interesse der Bevölkerung war gross, die Stimmung einzigartig. Viele interessierte Gäste reisten extra aus allen Landesteilen nach Zürich, um diesen Festanlass hautnah mitzerleben. Neben den vielen Attraktionen für Gross und Klein standen viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus diversen SRZ-Bereichen für alle Fragen zur Verfügung. Viele schöne Begegnungen, echtes Interesse an unseren Aufgaben und nicht zuletzt die unzähligen strahlenden Kinderaugen sind Momente, für die wir sehr dankbar sind. Ein solches Fest braucht nicht mehr viele Worte. Lassen wir nun Bilder sprechen!





125 JAHRE SANITÄT

im einsatz am puls von zürich

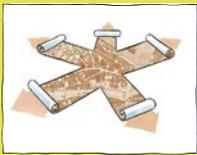


Architekturwettbewerb Erweiterung Wache Süd

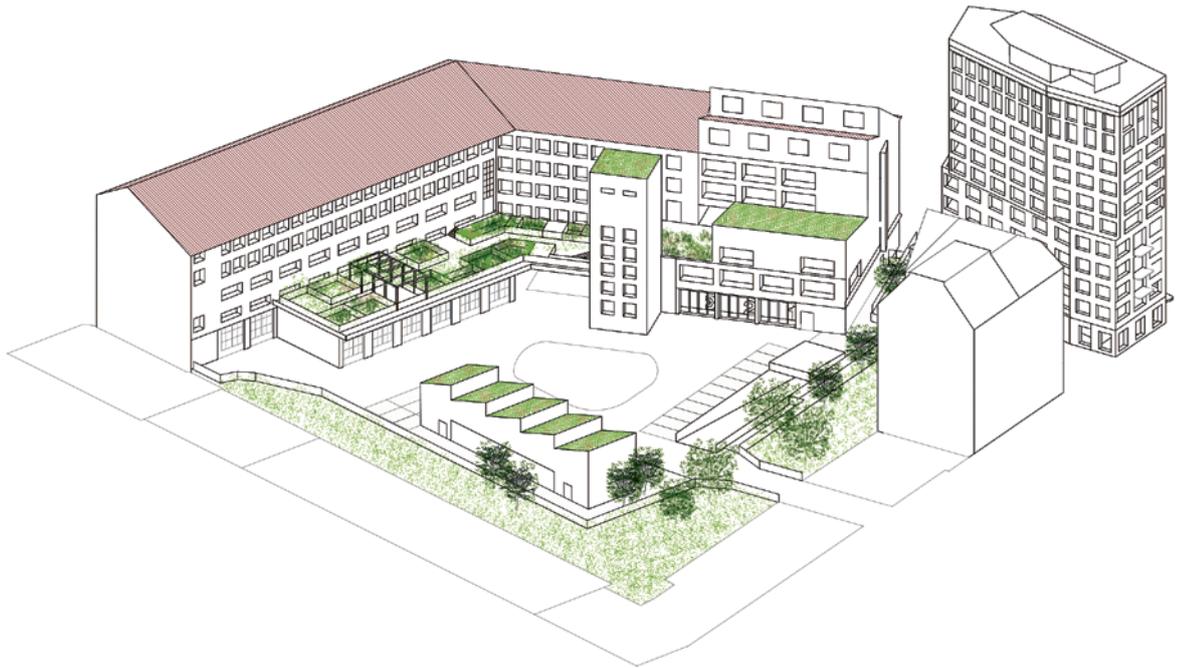
DER SCHLAUE «FUCHS» HAT DIE NASE VORN

An der Medienkonferenz vom 11. September wurde das Siegerprojekt aus dem Architekturwettbewerb zur Erweiterung und Instandhaltung der Wache Süd präsentiert. Das Projekt «Fuchs» von Conen Sigl Architekten GmbH aus Zürich überzeugte die Jury. Es erfüllt die betrieblichen Anforderungen von SRZ und die neuen Baukörper fügen sich wie selbstverständlich in das bestehende Umfeld mit der denkmalgeschützten Brandwache von 1937 ein.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



Standortstrategie
Schutz & Rettung
durch- und um-
setzen



Die Aufgabe für die zehn Planerteams, welche in einer ersten Runde aus über 60 Eingaben ausgewählt wurden, war anspruchsvoll. Mit einem Erweiterungsbau soll an der Weststrasse Platz für den Rettungsdienst geschaffen werden, der heute von der Wache Triemli ausrückt. Dadurch sollen die Hilfsfristen im Kreis 2, der heute nicht optimal versorgt ist, verkürzt werden. Die direkte Anbindung der Wache Süd an die Autobahn wird helfen, vor allem die Quartiere Wollishofen und Leimbach schneller zu erreichen. Dort soll die Bevölkerung gemäss Prognosen von Statistik Stadt Zürich bis 2030 nämlich besonders stark um bis zu 25% wachsen. Aber auch die Feuerwehr und die Verwaltung, die das Gebäude heute bereits nutzen, haben Bedürfnisse: Es fehlt der Platz. Die Einsatz- und Logistikprozesse sind wegen der räumlichen Situation teilweise komplizierter als nötig. Geltende Vorgaben können nicht erfüllt werden, beispielsweise die konsequente Trennung von sauberer und im Einsatz stark verschmutzter Wäsche im Garderobentrakt. In der erweiterten Wache sollen ausserdem auch

die Fahrzeuge und die Infrastruktur für die Milizfeuerwehrkompanie Süd Platz finden.

Die bestehende Brandwache von 1937, die vom Stadtbaumeister Hermann Herter entworfen worden ist, ist im kommunalen Inventar der kunst- und kulturhistorischen Schutzobjekte aufgeführt. Das Sihlhölzli ist eine sogenannte Quartiererhaltungszone. Das bedeutet, dass der Grundcharakter des Quartiers mit den typischen Bau-, Nutzungs- und Freiraumstrukturen erhalten bleiben soll. Neue Bauten müssen darauf Rücksicht nehmen. Dem Siegerprojekt «Fuchs» ist die Erfüllung dieser verschiedenen Ansprüche besonders gut gelungen.

Erweiterungsbau

Das Projekt Fuchs sieht einen Erweiterungsbau an den Westflügel der heutigen Brandwache vor. Dazu muss das in die Jahre gekommene Haus an der Weststrasse 18 abgerissen werden. Die bestehende Fassade der Brandwache wird auf gleicher Höhe weitergeführt und der Haupteingang in den neuen

Teil verlegt. Auf der Hofseite erhält der Anbau ein Sheddach. Die neue Stirnseite bekommt damit ein eigenes Gesicht und der Übergang von alt zu neu bleibt erkennbar. Im Erdgeschoss und im 1. Stock des Anbaus liegen die Fahrzeughalle und die ein-

DER HEUTE STARK ÜBERSTELLTE HOF WIRD FREI UND KANN FÜR DAS TÄGLICHE ÜBEN DER EINSATZKRÄFTE GENUTZT WERDEN.

satzrelevanten Räume für den Rettungsdienst, zuoberst sind Büros geplant. Im 2. Stock werden der Alt- und der Neubau mit den gemeinschaftlichen Räumen

verbunden – Empfang, grosses Sitzungszimmer sowie Pausen- und Aufenthaltsräume. Letztere sowie der neue Theoriesaal erhalten Zugang zur neuen Terrasse, die an die bestehende Fläche über der Fahrzeughalle der Feuerwehr angebunden wird und dank viel Grün einen eigentlichen Dachgarten bildet.

Hofgestaltung

Im Hof entsteht ein kleinerer Neubau, ebenfalls mit Sheddach. Dieses Hofgebäude verbindet mit zwei Treppen, die jeweils in die Untergeschosse führen, den Erweiterungsbau mit dem bestehenden Gebäude, wodurch unterirdisch eine Art «Rundlauf» entsteht. Im 1. Stock des Hofgebäudes wird neu die Wäscherei untergebracht und so optimal mit dem Garderobentrakt der Feuerwehr verbunden. Im Erdgeschoss liegen Entsorgungs- und Lagerflächen sowie die neue Anlieferung. Diese liegt damit näher beim Hofeingang als heute, sodass sich Lieferanten und Einsatzfahrzeuge weniger in die Quere kommen. Dank einer Tiefgarage wird der heute stark überstellte Hof zudem frei und kann für Übungen genutzt werden. Die Angehörigen der Milizfeuerwehr können künftig ihre Fahrzeuge direkt auf dem Areal parkieren. So sind sie im Notfall rascher bereit für den Einsatz und das Quartier wird von unnötigem Suchverkehr entlastet.

Begrünte Dächer

Bei der Auswahl des Projekts waren neben betrieblichen und städtebaulichen Aspekten auch Themen aus Energie und Umwelt massgebend: Neben der grünen Terrasse werden auch alle nicht begehbaren Dachflächen des Erweiterungsbaus, des Hofgebäudes und des Schlauchturms begrünt. Auf den Sheddächern sind Fotovoltaikanlagen vorgesehen. Dank verschiedenen Massnahmen beim Bau, in der Haustechnik, bei der Wärmeerzeugung und Wärmehückgewinnung soll das Gebäude die Anforderungen des Labels Minergie-P-ECO erfüllen.



Strassenfassade mit dem neuen Haupteingang an der Weststrasse.

Mit dem Abschluss des Architekturwettbewerbs startet nun die nächste Projektphase der Projektierung. In rund zwei Jahren dürfte dann ein ausgearbeitetes Bauprojekt mit der Klärung aller baulichen Einzelheiten vorliegen, über das der Gemeinderat und anschliessend, voraussichtlich 2020, die Stadtzürcherinnen und Stadtzürcher abstimmen können. Ein Bezug der Wache ist frühestens 2024 geplant. ■

Text: Jenny Oswald

Bilder: Conen Sigl Architekten GmbH

NOTIZ AM RANDE: WARUM EIGENTLICH «FUCHS»?

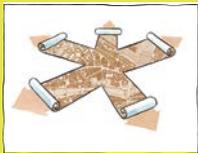
Unter dem Areal der Wache Süd verläuft der Bahntunnel der Sihltal-Zürich-Uetlibergbahn (SZU). Das 1. Untergeschoss der heutigen Wache mit dem Garderobentrakt der Berufsfeuerwehr ist deshalb sehr verwinkelt und wird von der Mannschaft scherzhaft auch «Fuchsbau» genannt.

Milizfeuerwehr & Zivilschutz

REGIONENCHEFS ALS BRÜCKENBAUER

«Ist Schutz & Rettung eine Miliz- oder Berufsorganisation?» Die Antwort lautet: «Sowohl als auch!» 675 Mitarbeitende sind fest angestellt, dazu kommen aber noch rund 311 Angehörige der Milizfeuerwehr sowie zirka 2000 Angehörige des Zivilschutzes.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



Ereignis optimal
bewältigen

SRZ braucht beide Organisationsformen – Berufs- und Milizformationen –, um ihren Auftrag zu erfüllen. Wichtig dabei ist die Zusammenarbeit. Diese ist in den letzten drei Jahren in mehreren Schritten neu organisiert worden. Seit 2015 bilden Milizfeuerwehr und Zivilschutz eine Abteilung. 2016 hat SRZ die Milizfeuerwehr neu in vier Brandkompanien (Nord, Ost, Süd und West) und einer Sanitätskompanie (Zentrum) organisiert. Auch das Zivilschutzbataillon der Stadt Zürich besteht seit 2016 aus diesen fünf regionalen Einsatzkompanien sowie aus zwei Spezialformationen. «Die Umstellungen haben sich bewährt. Milizfeuerwehr und Zivilschutz haben weiter an Schlagkraft gewonnen», ist Patrick Sauzet,

Abteilungsleiter Milizfeuerwehr & Zivilschutz von SRZ, überzeugt. Die beiden Formationen stehen als 2. und 3. Welle der Berufsfeuerwehr nachgelagert zur Verfügung. «Nur mithilfe des Zivilschutzes hat SRZ bei lange andauernden, geplanten wie auch ungeplanten Grossereignissen die Ausdauer, diese zu bewältigen. Mit der Berufsorganisation allein wäre das nicht möglich und auch nicht bezahlbar», so Sauzet. Die Milizfeuerwehr- und Zivilschutzkompanien werden von SRZ-Mitarbeitern geführt, welche den fünf Regionen als Chefs vorstehen. ■

Text und Interview: Monika Keller
Bild: Nayla Dubs

INTERVIEW MIT RETO NEUHÄUSLER, CHEF MILIZFEUERWEHR & ZIVILSCHUTZ REGION ZÜRICH SÜD



Reto, du warst zuerst Transportsanitäter, dann in der Berufsfeuerwehr. Was hat dich zu diesem erneuten Wechsel veranlasst?

Vieles! Aber vor allem der interdisziplinäre Aufgabenbereich. Dieser enthält unterschiedliche Interessens-

gruppen wie Kunden, Mitarbeitende, Partner im Bevölkerungsschutz, Auftraggeber und natürlich auch die Öffentlichkeit. Alle haben gewisse Erwartungen und Bedürfnisse, welche ich so gut es geht zu erfüllen versuche. Dabei stehen die Bürger der Stadt Zürich für mich immer im Fokus. Im Zuge meines Ökonomiestudiums hat für mich auch der betriebswirtschaftliche Aspekt an Gewicht gewonnen. Es ist mir wichtig, das Personal, aber auch Material und finanzielle Mittel nachhaltig einzusetzen.

Welche Aufgaben nimmst du in deiner neuen Funktion wahr?

Wir Regionenchefs nehmen eine verbindende Funktion in der Zusammenarbeit zwischen Berufs- und Milizformationen ein.

Wir sehen uns als Brückenbauer, die in Zusammenarbeit mit dem Milizkader die jeweilige Organisation im vielseitigen Umfeld unterstützen und entwickeln wollen. Wir sind aber auch in rund 24 Schichten der Berufsfeuerwehr als Offizier bzw. Unteroffizier tätig. Ein bedeutender Teil unserer Aufgabe ist die Führung der jeweiligen Zivilschutzformation in der Funktion als Kompaniekommandanten mit jeweils über 260 Angehörigen des Zivilschutzes. Dabei birgt die Organisation der Wiederholungskurse für insgesamt über 2000 Zivilschutzdienstleistende stets neue Herausforderungen.

Wo siehst du die Herausforderungen in deiner neuen Position?

Ich habe nicht nur mehrere Uniformen, sondern nehme auch mehrere Rollen wahr. Dabei unterscheiden sich die verschiedenen Rollen nicht nur fachlich, sondern auch in sozialen und kulturellen Aspekten. Es ist genau diese Vielfältigkeit, die ich spannend finde. Ich sehe meine Funktion als beratend, aber auch kontrollierend und führend. Wichtig ist mir, dass insbesondere die Angehörigen der Milizfeuerwehr wissen, dass ich im Sinne einer nachhaltigen Stärkung für die Milizfeuerwehr eintrete.

Integriertes Lagebild

IMMER IM BILD!

Seit diesem Sommer läuft der schrittweise Rollout des neuen elektronischen Tools «Integriertes Lagebild» (ILB). Das ILB schliesst eine seit Langem erkannte Lücke bei SRZ. Es soll allen Mitarbeitenden der Berufsfeuerwehr und des Rettungsdienstes einen schnellen Überblick über relevante Themen und Ereignisse in ihrem Ausrückgebiet geben.

Ziel 1
SRZ setzt
Massstäbe



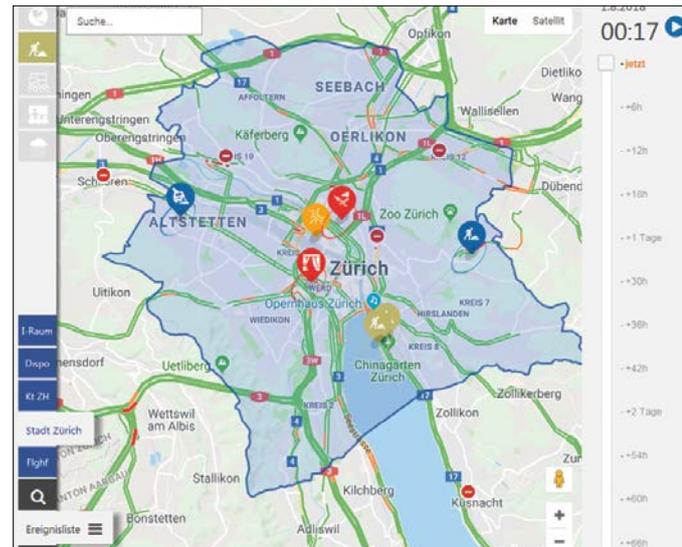
Ereignis optimal
bewältigen

Es ist eine grosse Herausforderung, die Flut an Informationen, welche tagtäglich bei unterschiedlichen SRZ-Stellen eintreffen, sinnvoll zu bündeln sowie zeitgerecht den korrekten Adressaten zur Verfügung zu stellen. Bisher behalf man sich mit E-Mails oder Aushängen an Anschlagbrettern. Mit ILB ändert sich dies: Das Tool soll den Einsatzkräften im Alltag laufend relevante und von einem Fachteam überprüfte Informationen zur Verfügung stellen, um so entsprechendes Mehrwissen zu generieren. Es handelt sich beim ILB also um ein Informationstool, welches die Lage und nicht das aktuelle Einsatzgeschehen oder einzelne Einsätze ins Zentrum stellt.

Dabei meint der oft verwendete Begriff «Lage» die Gesamtheit aller aufbereiteten, verifizierten und einsatzrelevanten Informationen, welche eine definierte Nutzergruppe in einem gewissen geografischen Raum interessiert. Natürlich sind gewisse Information, wie die Sperrung von Hauptachsen, für mehrere Stellen wichtig. Trotzdem ist längst nicht jedes Thema für alle von Wert. ILB löst dieses Problem, indem es die Informationen in mehrere geografische Räume gliedert (Flughafen, Stadt Zürich, Kanton Zürich, Dispositionsgebiet Sanität, Interessenraum). Die verschiedenen geografischen Regionen können beliebig angetippt werden.

Wer «füttert» das Lagebild?

Mitarbeitende des Teams Konzeption & Führungsunterstützung betreuen das ILB. Als SRZ-Lagebüro sammeln, verifizieren und bewerten sie nach der klassischen Arbeitsweise im Nachrichten-Business sämtliche Informationen und pflegen sie ins ILB ein. Sie sind laufend und regelmässig mit den Lagezentren der Partner, der Kantons- und der Stadtpolizei Zürich, in Kontakt. Einzelne Spezialisten aus anderen SRZ-Bereichen sowie die Führungskräfte der Einsatzleitzentrale (ELZ) können ebenfalls Spezialthemen ins ILB einpflegen.



ILB basiert auf einem kostenpflichtigen Kartendienst von Google, welcher aktuelle, zum Kartenausschnitt zugehörige Ereignisse auflistet.

Das ILB ist eine intuitive, Sharepoint-basierte Software, welche die Kantonspolizei St. Gallen entwickelt hat. Auch die Stadtpolizei Zürich nutzt die Software bereits intensiv. ILB kann via Link von allen Berechtigten an ihrem PC, Laptop oder auch an grossen Infobildschirmen eingesehen werden. Bei jedem Ereignis können auch Anhänge wie Pläne, Karten oder Konzepte beigefügt werden. Das «Lagebild» ist die Standardansicht und listet die aktuellen Ereignisse auf. Von jedem Ereignis können Details oder Hinweise abgerufen werden. Und auf einem Zeitschieber kann bis zu drei Tage in die Zukunft geschaut werden.

Die Mitarbeitenden des Lagebüros haben «ihren Radar» breit geöffnet und sind auf Informationen und Meldungen aus ganz SRZ angewiesen! Wer also Kenntnis von einsatzrelevanten Informationen hat, kann diese dem Lagebüro – Thomas Hauert, Marco Brossi oder Joël Rodi – jederzeit melden. ■

Text: Thomas Hauert

Kundenbeziehungsmanagement bei SRZ

«WEG VON DEN DATENSILOS»

Ausgehend von der Strategie 2013plus hat SRZ eine Professionalisierung des Kundenbeziehungsmanagements angestossen. Eine Arbeitsgruppe mit Vertretern aus allen SRZ-Bereichen hat in mehreren Workshops die Grundlagen dafür erarbeitet. «24h» hat die Co-Projektleiterin Monika Keller zu einem Interview getroffen.

Ziel 5
SRZ als lernende
Organisation



Strukturen und Prozesse einfach, effizient und effektiv gestalten

Kundenbeziehungsmanagement – was genau versteht SRZ darunter?

SRZ hat den Anspruch, dass wir alle Kunden zuverlässig und kompetent bedienen, dass wir ihre Bedürfnisse kennen und ihnen Lösungen präsentieren. Diesem Anspruch können wir nur genügen, wenn wir Informationen über unsere Kunden bündeln, gut dokumentieren und die interne Zusammenarbeit optimieren. Das heisst: weg von Datensilos und persönlichen Excel-Dateien hin zu einem Überblick über alle relevanten Daten. Man spricht hier von einer 360-Grad-Sicht auf den Kunden.

Dafür implementiert SRZ ein Kundenbeziehungsmanagement, auch Customer-Relationship-Management (CRM) genannt. Mit diesem richtet sich SRZ konsequent auf die Kunden aus und gestaltet die Kundenbeziehungen systematisch und professionell. Dabei startet SRZ durchaus nicht bei null. Viele CRM-Elemente wie Kundenumfragen oder Vertragsprozesse bestehen bereits. Es fehlen aber noch Elemente wie Kundenbetreuungsstandards und Verkaufschancenmanagement. Eine Software soll die SRZ-Mitarbeitenden dabei unterstützen, den Überblick zu behalten und effizient über die Bereichsgrenzen zusammenzuarbeiten.

Es geht also um eine neue Software?

Die Software ist ein essenzieller Bestandteil des CRM. Wie in anderen Bereichen schafft Technik auch hier Klarheit und Übersicht. Aber erst wenn Organisation, Mensch und Technik gut zusammenspielen, kann das Projekt Erfolg haben. Denn CRM ist in erster Linie ein Organisationsprojekt. Wir haben deshalb zuerst für ganz SRZ definiert, wie die Kundenprozesse ablaufen sollen, sowie Standards für die Kundenbetreuung festgelegt. Erst danach haben wir die Software evaluiert und uns einstimmig für «Dynamics CRM 365» von Microsoft entschieden. Diese haben wir anschliessend unseren Bedürfnissen angepasst.

Wir sind eine Behörde – weshalb ist CRM auch für uns wichtig?

Die Palette der SRZ-Dienstleistungen ist sehr breit: von der präklinischen Notfallversorgung, den Notrufen 144 und 118, der Flughafenfeuerwehr bis zur Aus-, Fort- und Weiterbildung von Rettungsprofis und dem Brandschutz (Baubegleitung), um nur einige zu nennen. Bei vielen dieser Dienstleistungen muss sich SRZ am freien Markt behaupten. Es ist nämlich nicht selbstverständlich, dass Rettungsdienste ihre angehenden Rettungsanwärter/-innen an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB) ausbilden lassen oder dass das Universitätsspital Zürich (USZ) die Verlegungstransporte über SRZ abwickelt.

SRZ ist nicht gewinnorientiert ...

Nein. SRZ hat sich aber zum Ziel gesetzt, im Wettbewerb finanziell erfolgreich zu sein und den Deckungsgrad hoch zu halten. Es geht beim CRM zwar auch darum, Kunden zu gewinnen, dennoch ist es für uns wichtiger, die bestehenden Kunden gut zu betreuen und zu halten. Dabei hat die Kundenzufriedenheit einen hohen Stellenwert. Und dank klarer, bereichsübergreifender Prozesse und Zuständigkeiten im CRM können wir effizient und effektiv zusammenarbeiten.

Wer sind unsere Kunden?

Unsere Kunden sind so vielfältig wie unsere Dienstleistungen. Beim CRM konzentrieren wir uns auf die institutionellen Kunden oder Geschäftskunden (Unternehmen, Organisationen, Behörden). Es geht also nicht um Patienten, Anruferinnen des Notrufs 118 oder Studierende. Aktuell haben wir zirka 1300 Firmen (Accounts) und zirka 2800 Personen (Kontakte) im CRM-Tool erfasst.

Wie unterscheidet sich CRM von der Kundenpflege?

Stellen Sie sich vor, Sie beziehen seit zehn Jahren eine Dienstleistung und werden dann gefragt: «Ge-



Dank dem CRM ist ersichtlich, ob eine Kontaktperson bereits das «24h» oder eine Weihnachtskarte von SRZ erhält.

fällt Ihnen diese Dienstleistung?» Unternehmen lösen mit solchem Verhalten Kopfschütteln und Unverständnis aus – zu Recht! Es reicht heute nicht mehr, dass wir den Kunden pflegen, indem wir ihn regelmässig anrufen, Reklamationen bearbeiten und ihm eine Weihnachtskarte senden. Wir müssen unsere Kunden managen: Das heisst, wir müssen wissen, welche Bedürfnisse sie haben, Probleme erkennen und Lösungsvorschläge vorlegen sowie dies alles dokumentieren. Zum Managen gehört auch die interne Absprache und Koordination über mehrere Bereiche. Wenn ein Kunde ein Anliegen bei einer Kundenvertreterin platziert, erwartet er, dass danach SRZ generell davon weiss und nicht nur die Person, der er es mitgeteilt hat. Mit einem professionellen CRM verbessern wir nicht nur unsere internen Prozesse, sondern generell den Service für unsere Kunden.

Betrifft mich CRM als Einsatzkraft?

Ja. Einzelne Themen des CRM wie Reaktionszeiten, Verfügbarkeit, Qualität der Leistung oder Dienstleistungsorientierung betreffen alle. Bereits heute machen die SRZ-Mitarbeitenden hier einen sehr guten Job. Dies zeigen persönliche Rückmeldungen (siehe Seite 9, «Vielen Dank!»), aber auch die regelmässigen Patientenumfragen oder die kürzlich durchgeführte Kundenumfrage der Feuerpolizei. Betreuung der Unternehmenskunden, Offerten, Vertragsverhandlungen, Produktentwicklung, Reklamationswesen hingegen sind spezifisch und betreffen nicht alle Mitarbeitenden.

Wie kann mich das CRM-Tool unterstützen?

Ich sehe auf einen Blick, für welche Kunden ich zuständig bin und welche Aufgaben pendent sind – zum

Beispiel Sitzungsvorbereitungen, interne Abklärungen und mögliche Reklamationen. Auch sehe ich, wer von SRZ ebenfalls mit diesem Kunden in Kontakt steht. Ich kann nachschlagen, was in den letzten Monaten mit einem Kunden besprochen wurde oder welche Termine stattgefunden haben. Ausserdem sehe ich sofort, ob eine Kontaktperson das «24h» oder eine Weihnachtskarte erhält. Falls nein, kann ich ihr anbieten, sie auf die Versandliste zu setzen. Ich kann anhand bestimmter Eigenschaften ganz einfach Marketinglisten generieren und diese Personen zu einem Event einladen. All diese technischen Hilfeleistungen sollen die Arbeit der Mitarbeitenden vereinfachen und die CRM-Prozesse stärken.

Was waren und sind die grössten Herausforderungen im CRM?

SRZ ist sehr heterogen. Darüber hinaus ist SRZ weder eine privatwirtschaftliche Organisation noch eine typische Verwaltungseinheit. So fiel es uns schwer, ein gemeinsames Verständnis der Kundenphilosophie zu erarbeiten und die Prozesse sowie Verantwortlichkeiten für ganz SRZ zu definieren. Es galt, einen gemeinsamen Nenner zu finden, was uns dank dem grossen Engagement aller Beteiligten gelungen ist. Dabei hat sich die Projektorganisation mit Vertreterinnen und Vertretern aus den Bereichen und der Co-Projektleitung aus ICT, Visnja Florijan, und Marketing sehr bewährt.

Die künftige Herausforderung wird sein, dass das CRM-System auch wirklich genutzt wird und die Prozesse gelebt werden. Denn die Software ist nur das Instrument. Den Inhalt bzw. die Daten müssen die Mitarbeitenden von SRZ pflegen und zur Datenqualität beitragen. Und mit Daten sind hier nicht einfach Adressen gemeint, sondern E-Mails, Termine, Notizen, Telefonate, Marketingaktivitäten und vieles mehr. Wenn alle das System sinnvoll nutzen, ist auch die Datenqualität hoch und wir profitieren alle. Nicht nur die SRZ-Mitarbeitenden, sondern im Endeffekt auch die Kunden. Denn sie werden rundum gut gemanagt – ganz im Sinne einer 360-Grad-Sicht! ■

Weitere Informationen finden Sie im Intranet > Kommunikation & Marketing > Kundenbeziehungsmanagement

Text: Christina Cassina, Monika Keller

Foto: Nayla Dubs

Natascha Walther

IMMER AUF TRAB!

Sei es beim Tauchen in der Verzasca, auf dem Rücken ihres Pferdes im Schwarzwald oder auf einem Spaziergang durch die Felder mit ihren zwei Hunden – Natascha Walther trifft man meistens in der freien Natur an. Dort findet sie den perfekten Ausgleich zum Arbeitsalltag in der Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung, wo sie als Poly-Disponentin ihr berufliches Glück gefunden hat.

Im Privaten wie auch bei der Arbeit gibt es für Natascha Walther vor allem einen Grundsatz: Stillstehen gibt es nicht! Dass es der gebürtigen Aargauerin da besonders schwerfällt, nach einer schmerzhaften Beinoperation im Juni einfach mal drei Wochen lang «die Füsse still zu halten», ist verständlich. Aber wenigstens gibt es mir die Möglichkeit, Natascha für dieses Porträt zu besuchen. Bereits bei der Einfahrt in das kleine Zürcher Dorf, in dem sie heute zusammen mit ihrem Partner lebt, werden mir dessen Vorzüge bewusst: viel Grün, viel Wald, viel frische Luft – da kann man sich als «Landei», wie sich Natascha später selbst beschreibt, ganz schnell wohlfühlen!

Tierische Vielfalt

«Alles Glück dieser Erde liegt auf dem Rücken der Pferde.» Dieses Sprichwort könnte aus der Feder von Natascha stammen. Denn bereits mit sieben Jahren hat sie sich zum ersten Mal auf den Rücken eines Isländers geschwungen und in diesem Augenblick ihr Herz an diese Pferderasse verloren. Die Liebe geht so weit, dass sich Natascha heute stolze Besitzerin zweier Isländpferde nennen darf. Ihre Augen strahlen, als sie mir von Heimir erzählt, einem 31-jährigen «Pensionär», der seit drei Jahren seinen Ruhestand auf einer Alp in Furna (GR) geniessen darf. Der 15-jährige Kjarni hingegen verbringt seine aktiven Jahre auf einem Hof im Schwarzwald, wo ihn Natascha drei bis vier Mal pro Woche besucht. «Beim Reiten kann ich einfach abschalten und den Alltagsstress hinter mir lassen», erzählt sie, als wir etwa drei Viertel des Weges mit dem Auto zurückgelegt haben und von einer malerischen Landschaft des Schwarzwalds umgeben sind.

Als wir auf dem Hof ankommen, scheint Kjarni seine Besitzerin sofort zu erkennen. Natascha packt ein

Halfter und führt «den Braunen» auf die nächstgelegene Wiese, wo wir ein paar Fotos machen. Kjarni, der sich grössenmässig zwischen einem Pony und einem Pferd einreicht, posiert wie ein Fotomodel und macht es mir leicht, das Zweiergespann von seiner besten Seite abzulichten. «Ich mag seine ruhige Art», erklärt Natascha. «Bei ihm muss ich nie Angst haben, auch dann nicht, wenn jemand Fremdes mit ihm unterwegs ist.» Diese Eigenschaft passt zu der isländischen Rasse, die sich durch einen guten und ausgeglichenen Charakter auszeichnet.

Dass Nataschas Partner, der bei der Stadtpolizei Zürich arbeitet, ihre Tierliebe nicht nur teilt, sondern gleich zwei Hunde – einer davon ein Schutz- und Drogenspürhund – in die Beziehung mitbrachte, ist eine Win-win-Situation für alle – Mensch und Tier!

Nächster Halt: Valle Verzasca

O.K., ganz so weit sind wir dann doch nicht gefahren. Dafür hat mich Natascha auf eine gedankliche Reise ins Tessin mitgenommen – das Tauchermekka der Schweiz! Während Ferien in der Dominikanischen Republik wurde sie vom Tauchfieber gepackt und dieses hat sie nicht mehr losgelassen. Seither hat sie eine Ausbildung nach der anderen absolviert, bis zum Assistant Instructor SSI. Dieser befähigt sie dazu, selber Tauchkurse zu geben. Zirka einmal pro Woche taucht sie aber für sich alleine oder zusammen mit ihrem Team aus der DiveZone, einem Tauchshop mit integrierter Tauchschule. Auf meine Frage, welche Eigenschaften denn eine gute Taucherin ausmachen, verrät sie: «Wasser hat mich schon als Kind magisch angezogen. Zudem ist es wichtig, stets ruhig Blut zu bewahren und nie panisch zu werden.» Am Tauchen schätze sie vor allem die Ruhe: «Unter Wasser ist für mich ein Ort der Entspannung.»

«EINE TAUCHLEHRERIN MUSS STETS RUHIG BLUT BEWAHREN UND DARF NIE PANISCH WERDEN.»

Die Füße still halten? Höchstens die Flossen – und auch dann nur, um kurz ein Bild zu schießen. Für Natascha bedeutet Bewegung Erholung – auf dem Rücken ihres Isländers Kjarni im Schwarzwald, beim Tauchen oder bei Spaziergängen mit ihren Hunden.



In ihrer Küche voller Zutaten kreiert Natascha süsse Kunstwerke, sogenannte Kreativtorten – ganz schön köstlich!



Im kommenden November erfüllt sich Natascha einen langjährigen Traum und fliegt zusammen mit ihrem Partner sowie einem Tauchkollegen nach Mexiko, um in den Cenoten – mit Süsswasser gefüllte Kalksteinhöhlen – zu tauchen. Obwohl ihr Freund diese Passion teilt, wird er stattdessen den Ironman Mexiko bestreiten. Ich staune nicht schlecht ob der geballten Ladung Sportlichkeit!

Backen für Fortgeschrittene

Wer jetzt an den obligaten Schoggi-Geburtstagskuchen denkt, hat weit gefehlt! Denn Natascha macht sogenannte Kreativtorten – aufwendig geformte und dekorierte Torten. Dieses Handwerk hat sie sich selber beigebracht. Natürlich stehen die süssen Köstlichkeiten in Nataschas Familien- und Freundeskreis bei fast jedem Anlass auf der Wunschliste. So durfte sie kürzlich für die Hochzeit ihrer besten Freundin die Torte backen – eine grosse Verantwortung, möchte man sich am schönsten Tag im Leben des Brautpaares doch auf keinen Fall einen Patzer erlauben! Innert acht Stunden kreierte Natascha einen dreistöckigen Gaumen- und Augenschmaus. «Als die Torte damals vom Koch in den Saal getragen wurde und die Hochzeitsgäste applaudierten, war das ein sehr emotionaler Moment für mich», so Natascha, auch heute noch sichtlich berührt von der schönen Erinnerung.

Berufsglück

Natascha startete ihre berufliche Laufbahn mit einer Lehre zur Dentalassistentin. Schon bald merkte sie, dass ihr diese Arbeit nicht genug Abwechslung

bot. 2003 begann sie deshalb die dreijährige Ausbildung zur technischen Operationsfachfrau HF. Ganze elf Jahre blieb sie in diesem Beruf, absolvierte parallel das Handelsdiplom und spezialisierte sich im Laufe der Zeit in Neurochirurgie und Traumatologie. Oft gab es Tage, an denen sie ununterbrochen im Operationsaal (OPS) stand, ohne Pause oder Mittagszeit. Glücklicherweise ergab sich die Gelegenheit für einen Wechsel zur OPS-Leitstelle, wo sie die gesamte Tagesplanung und Koordination übernehmen konnte. Diese Arbeit lag ihr sehr und als sie dann durch Zufall die Stellenausschreibung zur Calltakerin in der Einsatzleitzentrale (ELZ) von SRZ entdeckte, machte ihr Herz einen kleinen Sprung. Mit ihrem medizinischen Background, ihrer Fähigkeit, vernetzt zu denken und in hektischen Situationen ruhig zu bleiben, sowie ihrer Motivation konnte sie überzeugen und erhielt schnell die ersehnte Zusage. Nach gut zwei Jahren wechselte Natascha in die Funktion der Poly-Disponentin und disponierte von da an zusätzlich Feuerwehr, Sanität und Zivilschutz.

Seit diesem Mai ist sie ausserdem Teil des neu geschaffenen Projektteams zur «Elektronischen Bestellung von Transporten aus Kliniken» (EBAK). Im Rahmen des Projekts hat SRZ ein neues Tool konzipiert und realisiert, welches es dem Rettungsdienst und der Einsatzleitzentrale von SRZ ermöglicht, das grosse Volumen an Verlegungstransporten zeitgemäss zu disponieren. Natascha konnte beim Aufbau des Projekts mithelfen und übernimmt in der einjährigen Startphase verschiedene Aufgaben in der Projektgruppe. «Der Mix aus Projektarbeit und meinen vertrauten Aufgaben als Poly-Disponentin ist perfekt», schwärmt sie.

Am Ende unseres Gesprächs frage ich mich, wie man so einen anspruchsvollen Job und die zeitaufwendigen Hobbys unter einen Hut kriegt. «Hat dein Tag mehr als 24 Stunden?», frage ich sie scherzhaft. «Nein. Die Agenda ist einfach meistens sehr voll. Aber insbesondere die Zeit mit den Tieren oder beim Tauchen ist kein Stress, sondern Erholung.» Für gewöhnlich sei sie ständig auf Trab – nicht nur auf dem Rücken von Kjarni, sondern ganz allgemein im Leben. ■

Text: Eliane Schlegel

Bilder: Natascha Walther, Eliane Schlegel, Pavel Siman, Jan Kellerhals

Personelles

WILLKOMMEN UND ALLES GUTE

NEU BEI SRZ			
VORNAME / NAME	FUNKTION	BEREICH	EINTRITT
Claudia Allerkamp	Programmleiterin und Projektmanagement-Verantwortliche	DIR	01.06.18
Alice De Jesus-Studler	Disponentin Sekundärtransporte	EP	01.06.18
Jacqueline Eberle	Disponentin Sekundärtransporte	EP	01.06.18
Barbara Egger	Disponentin Sekundärtransporte	EP	01.06.18
Denise Guderzo	Rettungssanitäterin	SAN	01.06.18
Christoph Hüsler	Senior Projektleiter ICT	ZD	01.06.18
Tamara Krummenacher	Rettungssanitäterin	SAN	01.06.18
Corinne Mattenberger	Disponentin Sekundärtransporte	EP	01.06.18
Joel Rodi	Lage und Führungsunterstützung	EP	01.06.18
Severina Schweizer	Rettungssanitäterin	SAN	01.06.18
Stephanie Siegwart	Disponentin Sekundärtransporte	EP	01.06.18
Maximilian Zoll	Rettungssanitäter	SAN	01.06.18
Anita Heinzelmann	Transportsanitäterin	SAN	01.07.18
Benjamin Lechte	Rettungssanitäter	SAN	01.07.18
Mathias Rieser	Berufsfeuerwehrmann	FWZS	01.07.18
Michael Konrad	Berufsfeuerwehrmann	FWZS	01.08.18
Silvan Landolt	Calltaker	EP	01.08.18
Stephan Mäder	HR-Berater	HRM	01.08.18
Christian Nüssli	Applikationsbetreuer	EP	01.08.18
Eric Reichenbach	Transportsanitäter	SAN	01.08.18
Gabrielle Stritt	Assistentin AL BF Süd	FWZS	01.08.18
Guido Studer	Transportsanitäter	SAN	01.08.18
Severine Vollenweider	Calltaker	EP	01.08.18

PENSIONIERUNGEN				
VORNAME / NAME	FUNKTION	ABTEILUNG	EINTRITT	DATUM
Markus Schraner	Berufsfeuerwehrmann	Berufsfeuerwehr Süd	01.11.80	31.07.18

JUBILÄEN – ZUSAMMEN HABEN SICH DIESE MITARBEITENDEN 335 JAHRE FÜR SRZ EINGESETZT

Rolf Müller (30), Markus Zambonin (30), Martin Stoop (20), Silvan Angst (20), Urs Werner (20), Patrizia Köhle (15), Alexandra Schwarz (15), Orlando Veronesi (15), Manuela Arnold (10), Markus Bachofer (10), Daniele Cicco (10), Peter Freund (10), Ramona Haupt (10), Michael Huber (10), Michèle Jäggi (10), Pascal Meier (10), Tobias Nussbaumer (10), Sibylle Ramseier (10), Mario Rianda (10), Sabrina Schärer (10), Thorsten Schuck (10), Patrick Schwitz (10), Tabea Strassmann (10), Thomas Welti (10), Roger Wismer (10)

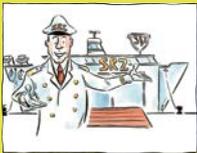
GRADIERUNGEN				
VORNAME / NAME	GRAD ALT	GRAD NEU	FUNKTION	DATUM
Mario Conrad	Gfr	Kpl	Calltaker	01.07.18
Daniel Gyger	Sdt	Gfr	Berufsfeuerwehrmann	01.07.18
Ajahata Sawyers	Sdt	Gfr	Berufsfeuerwehrmann	01.07.18
Claudio Schildknecht	Sdt	Gfr	Berufsfeuerwehrmann	01.07.18
Nicole Welti	Sdt	Gfr	Berufsfeuerwehrfrau	01.07.18

Sexuelle oder sexistische Belästigung

CHARMANTE GESTE?

«In meinem Arbeitsumfeld gab es in den letzten sechs Monaten keine sexuelle oder sexistische Belästigung», lautete eine Aussage in der letzten Mitarbeitendenbefragung. 378 SRZ-Mitarbeitende bewerteten die Aussage, davon konnten 60 Personen dieser Aussage nicht vollumfänglich zustimmen.

Ziel 2
SRZ als Wunsch-
arbeitgeberin



Attraktive Arbeitsbedingungen schaffen

Dieser Wert stimmt nachdenklich. Sexuelle und sexistische Belästigungen am Arbeitsplatz dürfen nicht toleriert werden. Wann aber ist eine Äusserung als freundlich gemeintes Kompliment und wann als sexuelle oder sexistische Belästigung einzustufen?

Würde und Wertschätzung

«Als sexuelle Belästigung gilt», gemäss dem Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann, «jedes Verhalten mit sexuellem Bezug oder aufgrund der Geschlechtszugehörigkeit, das von einer Seite unerwünscht ist und das eine Person in ihrer Würde verletzt.» Sexuelle Belästigung kann mit Worten, Gesten oder Taten ausgeübt werden. Zum Beispiel mit Handlungen wie scheinbar zufälligen Berührungen, mit Annäherungsversuchen, Bemerkungen über Figur oder Einladungen, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhen von Nachteilen einhergehen. Sexistische Belästigungen sind auch Handlungen wie taxierende Blicke und anzügliche Witze sowie das Vorzeigen, Aufhängen oder Auflegen von anzüchlichem Material.

Vorgesetzte sind gestützt auf ihre Fürsorgepflicht dafür verantwortlich, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem respektvollen und wertschätzenden Arbeitsklima arbeiten können. Sie haben gemäss Personalrecht dafür zu sorgen, dass die

Würde der Mitarbeitenden gewahrt wird und sie am Arbeitsplatz nicht diskriminiert werden. In einem Klima der Verunsicherung und des Misstrauens wird schlecht gearbeitet und es häufen sich Fehlzeiten sowie allenfalls sogar Krankheitsabwesenheiten. Deswegen ist es wichtig, dass vor allem Vorgesetzte bei sexuellen oder sexistischen Belästigungen intervenieren und selber bei der eigenen Wortwahl, bei Sprüchen und Handlungen vorbildlich auftreten.

Die Empfängersicht zählt

Wir alle haben ein komplett unterschiedliches Empfinden. In unserem Arbeitsumfeld begegnen wir eher sensiblen Personen, aber auch solchen, bei denen Äusserungen abprallen. Eine messerscharfe Definition über erlaubte oder nicht erlaubte Äusserungen gibt es nicht. Denn für die Beurteilung, ob es sich bei einem Verhalten um ein Kompliment, einen harmlosen Flirt oder um einen Vorfall von sexueller Belästigung handelt, gilt: Ausschlaggebend ist nicht die Absicht des Absenders, sondern wie das Verhalten bei der betroffenen Person – dem Empfänger – ankommt. Wenn die betroffene Person zu verstehen gibt, dass solche Bemerkungen unerwünscht sind, dann sind sie zu unterlassen.

Im privaten Umfeld unter erwachsenen und unabhängigen Personen ist grundsätzlich viel mehr erlaubt als in Arbeitssituationen. Insbesondere in Berufen, in welchen familienähnliche Strukturen herrschen, ist dies besonders zu beachten. Auch wenn man sich gut kennt und allenfalls auch privat die eine oder andere Aktivität zusammen unternimmt: Im Geschäftskontext gilt ein anderer Massstab. Ein respektvoller und wertschätzender Umgang ist Basis unseres Handelns. Privat können wir zudem wählen, ob wir mit anderen Menschen weiterhin in Kontakt stehen wollen oder nicht, und es hat keine Konsequenzen, wenn wir jemanden einfach ignorieren.

ANLAUFSTELLEN

Den Betroffenen von sexuellen und sexistischen Belästigungen stehen städtische und externe Anlaufstellen zur Verfügung – eine Auswahl:

- SRZ: Führungskräfte, Vorgesetzte sowie Personalverantwortliche (HRM)
- Sicherheitsdepartement: Vertrauenspersonen und Fachstelle für Gleichstellung
- Stadt Zürich: Ombudsstelle
- Externe Beratungs- und Anlaufstellen

Anlaufstelle Vertrauensperson

Personen, die von Belästigung betroffen sind, haben bei SRZ die Möglichkeit, sich mit den Vorgängen auseinanderzusetzen und sich dagegen zu wehren. Eine wichtige Anlaufstelle sind die sogenannten, speziell ausgebildeten Vertrauenspersonen. «Wir sind diejenigen, die auf der Seite des Opfers sind», erläutert Manuela Occhiodori, eine von drei Vertrauenspersonen des Sicherheitsdepartements. «Wir unterstehen der Schweigepflicht, hören uns in erster Linie die Schilderung der betroffenen Person an und stehen – auch für involvierte Vorgesetzte – beratend zur Seite.» Die Vertrauensperson nimmt nicht die Rolle einer Mediatorin ein, sondern die einer Begleiterin. Die Gespräche erfolgen strukturiert. Das heisst, sie folgen einem Fragenraster, um Fehleinschätzungen zu vermeiden. Bei diesen Gesprächen

werden auch mögliche Folgen für beide Seiten aufgezeigt. Und diese umfassen für die mutmasslichen Täter eine grosse Spannweite: von der Entschuldigung über eine Administrativuntersuchung, einen Verweis oder eine Versetzung bis zur fristlosen Entlassung. Auch für die betroffene Person hat jede Art von Belästigung Folgen: seien diese psychischer Natur oder in Bezug auf das Arbeitsklima. ■

Weitere Informationen – auch zu den Vertrauenspersonen – finden Sie im städtischen Intranet > Arbeiten für Zürich > Beratung & Gleichstellung > Sexuelle Belästigung oder unter www.belaestigt.ch

Text und Interview: Beatrice Potisk
Bild: Nayla Dubs

INTERVIEW MIT MANUELA OCCHIODORI, VERTRAUENSPERSON IM SICHERHEITSDEPARTEMENT



Manuela, du bist eine von drei Vertrauenspersonen im Sicherheitsdepartement.

Wirst du oft aufgrund von Fällen sexueller oder sexistischer Belästigung kontaktiert?

Ich habe dieses Amt vor zwei Jahren angenommen und wurde bisher noch nie kontaktiert. Und doch: 60 Personen konnten der Aussage «In meinem Arbeitsumfeld gab es in den letzten sechs Monaten keine sexuelle oder sexistische Belästigung» nicht vollumfänglich zustimmen. Eine Beurteilung fällt mir aber sehr schwer. Wir wissen nicht, ob es sich dabei um sexistische Bemerkungen oder sexuelle Belästigungen gehandelt hat. Unklar ist auch, ob Drittpersonen etwas gehört oder beobachtet haben bzw. wie viele Personen selber konkret betroffen waren. Zudem spielt hier jeweils auch das eigene Empfinden eine Rolle. Was mich stört, macht dir vielleicht nichts aus.

Gemäss unseren Missionssätzen wollen wir wertschätzend und respektvoll zusammenarbeiten. Insbesondere die Führungskräfte von SRZ sind verantwortlich dafür, dass diese Werte bei uns gelebt werden, und müssen bei Missachtung intervenieren.

Wichtig ist für alle Mitarbeitenden: Achte auf deine Worte und behandle dein Gegenüber so, wie du gerne selber behandelt werden möchtest. Manchmal ist es auch besser, zu schweigen oder zumindest beim Reden vorsichtig zu sein. So können unangemessene Sprüche vermieden werden.

Was angemessen ist, kann ja nicht ganz einfach entschieden werden und birgt einige Unsicherheit. Darf ein Mitarbeiter einer Arbeitskollegin keine Komplimente mehr machen?

Eine messerscharfe Abgrenzung gibt es tatsächlich nicht. Ich mache aber einem Mann nur die Komplimente, die ich auch einer Frau machen würde. Wer einfach mitteilt: «Du, das Kleid steht dir wirklich gut», kann ohne entsprechende Reaktion des Gegenübers getrost davon ausgehen, korrekt zu handeln. Wenn aber das Gegenüber signalisiert, keine Komplimente zu wollen, ist dies diskussionslos zu respektieren. Wenn die gleiche Aussage mit schwülstigen Blicken oder dem händischen Nachformen der Figur gemacht wird, geht es entschieden zu weit.

Dies entspricht auch nicht mehr einem respektvollen Umgang, schon gar nicht im beruflichen Umfeld.

Nein. Respekt und Wertschätzung sind Gradmesser. So können wir auch groteske Situationen – wie es sie in anderen Ländern gibt – vermeiden, wo ein Mann Bedenken haben muss, mit einer Frau alleine Lift zu fahren.

IMPRESSIONEN



Die neue Vorsteherin des Sicherheitsdepartements, Stadträtin Karin Rykart, besuchte am E-Prix-Rennsonntag die Einsatzkräfte von Rettungsdienst, Feuerwehr sowie von Konzeption & Führungsunterstützung.

Der neu im Hot-Pot montierte Baum bietet eine grosse Bandbreite an Ausbildungsmöglichkeiten für Profis. Personenrettungen können nun realitätsnah geübt werden. Ebenfalls im Hot-Pot-Angebot: ein neuer Fahrsimulator für Einsatzfahrten mit Blaulicht. Dieser befindet sich auf einer Bewegungsplattform, wodurch dynamische Verlagerungen optimal simuliert werden können.



Alle zwei Jahre lädt SRZ pensionierte ehemalige Mitarbeitende zum Ehemaligenanlass ein. Dieses Jahr stand der Besuch des Jubiläumsanlasses im Hauptbahnhof auf dem Programm, gefolgt von einem gemütlichen Teil mit Grillade und vielen guten Gesprächen.

Ende Juni traf man die Lernenden und Berufsbildnerinnen mit der Berufsbildungsverantwortlichen von SRZ auf dem Platzspitz an. Das Ziel des alljährlichen Sozialschlages war sportlich: Bis zum Mittag sollte der Platzspitz glänzen. Es galt, Tausende von Dosen, Flaschen, Plastikboxen, Zigis und vieles mehr einzusammeln. Nach dem wohlverdienten Mittagessen folgte eine Führung durch die Verbrennungsanlage Hagenholz.



Toby erzählt

HART IM NEHMEN

Zwischen Stadt und Land gibt es viele Unterschiede. So scheint zum Beispiel die Leidensfähigkeit der Bewohner grundlegend anders zu sein, wie die folgende Geschichte zeigt – natürlich ohne Anspruch auf Allgemeingültigkeit!

Es war kurz vor der Dämmerung: Auf einem weitläufigen Landwirtschaftsbetrieb, in einem abgelegenen Weiler ausserhalb von Embrach, wollte der Seniorchef zu fortgeschrittener Stunde die Ladung seines grossen Anhängers prüfen. Dazu schwang sich der über 80-Jährige, topfite Rentner, dem die Landarbeit über die Jahre offensichtlich gut bekommen war, auf das Vorderrad seines Traktors. Sein Plan war es, von dort mit einem gekonnten Satz an die Seitenwand des Anhängers zu springen und über diese zur Ladung zu gelangen. Einfacher gesagt als getan! Der Mann verlor den Halt und stürzte aus rund drei Metern Höhe rückwärts auf den Kiesboden. Aufgrund der starken Schmerzen scheiterte sein Versuch, selber wieder aufzustehen. Er schaffte es lediglich in die Vierfüsslerposition. Wenigstens hatte sein Handy den Sturz unbeschadet überstanden und so konnte der verletzte Landwirt seinen Nachbarn anrufen: «Ich bin gestürzt und schaffe es nicht, alleine aufzustehen.

Kannst du mir helfen?» Während der Verletzte davon ausging, dass das Ganze harmlos sei, erkannte der Nachbar die kritische Situation sofort und alarmierte umgehend den Rettungsdienst.

Als wir den Unfallort erreicht hatten, war die Polizei bereits vor Ort und wies uns im verwinkelten Gelände ein. Den Patienten fanden wir immer noch auf allen Vieren kniend vor. Ich staunte nicht schlecht, als er mir von seinem waghalsigen Manöver auf dem Traktor erzählte. Meine Frage, ob die Schmerzen sehr stark seien, verneinte er – nur beim Versuch aufzustehen

zwickte es etwas in der Hüfte. Aufgrund der Fallhöhe und weiterer alarmierender Faktoren entschieden wir uns, den Mann zu immobilisieren. Mit vereinten Kräften drehten wir ihn behutsam auf den Rücken und direkt auf unser Rettungsbrett. Ein leises Stöhnen verriet mir, dass er mehr Schmerzen haben musste, als er zugeben wollte. Und tatsächlich erhärtete sich beim ersten Check der Verdacht auf einen Beckenbruch, der im schlimmsten Fall innere Blutungen verursachen kann. Sofort legten wir dem Patienten einen speziellen Hüftgurt an, der das Knochengestütz stabilisiert, es vor weiteren Verletzungen schützt und allfällige innere Blutungen verringert. Zudem verabreichte ich ihm über die Infusion ein hochwirksames Schmerzmittel.

Wie es bei einer Beckenfraktur angezeigt ist, transportierten wir den Patienten schnell und dennoch schonungsvoll – unter kontinuierlicher Überwachung der Vitalwerte – in den Schockraum des Unispitals. Dort bestätigte sich unser Verdacht: Der rüstige Bauer hatte einen komplizierten, mehrfachen Beckenbruch inklusive Handgelenksfraktur erlitten.

Wenn ich heute einen Bagatelleinsatz habe, denke ich immer wieder an den tapferen Bauern. Vielleicht würde dem einen oder anderen Städter ein wenig Landluft auch ganz gut tun. ■

Toby Merkli, Berufsretter bei Schutz & Rettung

Blog Einsatzgeschichten:
www.stadt-zuerich.ch/srz-blog-einsatz-geschichten

Impressum

24h – Mitarbeitendenmagazin
von Schutz & Rettung Zürich,
erscheint viermal pro Jahr

Herausgeber

Stadt Zürich
Schutz & Rettung
Postfach
8036 Zürich
Tel. 044 411 21 12
kommunikation.srz@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/srz
 facebook.com/SchutzRettungZH
 twitter.com/SchutzRettungZH

Redaktion

Estelle Oppenheim (Chefredaktion),
Ivo Bähni, Christina Cassina,
Nayla Dubs, Urs Eberle,
Monika Keller, Roland Portmann,
Eliane Schlegel

Auflage

2200 Exemplare

Druck

Staffel Medien AG, Zürich

Konzept und Gestaltung

Die Antwort AG, Zürich